

Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Kota Manado

Oleh:

Angga Rhesa H Laliyo¹

Tuerah A.M.R. Gosal²

Ismail Rachman³

Abstrak

Pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan terkadang ditemui adanya sebuah hambatan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan adanya sebuah dinding pemisah antara pihak pemberi layanan dengan penerima layanan berupa pembatasan jumlah orang bahkan ditengah kondisi dunia secara umum dan Indonesia dalam hal ini masyarakat kota manado secara. Penelitian ini melihat kualitas Pelayanan Publik di Badan penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota manado. Bahwa wujud pelayanan di BPJS kesehatan kota Manado adalah berupa suatu bentuk pelayan yang diberikan kepada peserta. Untuk mengakses pelayanan di BPJS kesehatan Kota Manado bisa melalui dua cara yaitu secara online dan offline. Keandalan pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan kota adalah merupakan kemampuan karyawan dalam memberikan layanan di BPJS kesehatan kota Manado. Hal ini juga dipengaruhi kualitas sumber daya manusia yang di miliki oleh BPJS kesehatan kota Manado. Ketanggapan pelayanan yang ada di BPJS kesehatan kota Manado merupakan upaya untuk merespon setiap permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan BPJS dalam mengakses layanan. Jaminan pelayanan yang ada di BPJS kesehatan bisa di lihat dari setiap informasi yang diberikan kepada masyarakat baik itu soal waktu maupun layanan lainnya, serta juga BPJS Kesehatan kota selalu berpatokan dengan setiap kebijakan yang dibuat pemerintah dalam hal iuran BPJS. Empaty yang diberikan BPJS Kesehatan kota manado terhadap pengguna jasa layanan merupakan bagian daripada standar operasionalnya.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Jaminan Sosial, Kesehatan

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

²Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

³Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

Pendahuluan

Masyarakat merupakan unit terpenting dalam negara sehingga keberadaan masyarakat yang menjadi alasan terbentuknya suatu negara. Keberadaan masyarakat pula yang harus menjadi tolak ukur atau patokan keberhasilan penyelenggaraan suatu negara yaitu melalui pelayanannya. Pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban dari setiap pengampu kepentingan. Dalam hal ini juga termasuk dalam keberadaan masyarakat baik secara mental maupun fisik.

Masyarakat yang punya daya atau kekuatan untuk bisa melaksanakan aktivitas akan berdampak bagi suatu negara melalui pergerakan tingkat ekonomi, sosial budaya dan politik. Masyarakat yang bisa melakukan aktivitas secara efektif adalah masyarakat yang memiliki mental dan fisik yang baik. Melalui kondisi ataupun daya tubuh masyarakat bisa melaksanakan seluruh kegiatan sesuai bidangnya masing-masing.

Pelayanan kepada masyarakat atau yang lazim di kenal dengan pelayanan publik merupakan alat dari pemangku kepentingan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang notabene merupakan bagian paling utama sehingga masyarakat bisa merasakan keberadaan dari pada negara yang hadir karena masyarakat itu sendiri. Pelayanan publik juga bisa menjadi sebuah senjata yang bisa menyerang tuannya karena kesalahan dalam melakukan pelayanan.

Indonesia sebagai suatu negara berhak melakukan pelayanan publik seperti yang di atur dalam UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang memuat bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga

negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Dalam hal ini pelayanan publik menjadi kewajiban dari suatu negara khususnya Indonesia dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Kesehatan juga merupakan salah satu elemen dari pelayanan negara kepada masyarakatnya. Dalam hal ini melalui pelayanan kesehatan di pusat kesehatan dan juga rumah sakit. Dan juga bisa melalui pemberian jaminan kesehatan dari pada negara kepada masyarakatnya melalui pihak penyedia jaminan. Di Indonesia penyediaan jasa jaminan kesehatan merupakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang berbadan hukum dan di atur dalam UU nomor 40 tahun 2004 tentang Jaminan Sosial Nasional yang memuat bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum nirlaba. Serta termuat dalam UU nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang mengandung arti bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan yang ada di Indonesia yaitu lembaga asuransi jaminan kesehatan atau PT Askes Indonesia menjadi BPJS Kesehatan dan juga lembaga jaminan sosial ketenagakerjaan atau PT Jamsostek menjadi BPJS Ketenagakerjaan.

Melalui keberadaan BPJS di tengah tatanan bernegara dan berbangsa maka kondisi sosial dan kesehatan masyarakat Indonesia terjamin dalam hal ini melalui pelayanan dari pihak BPJS itu sendiri. Pelayanan dari pihak BPJS dalam memberikan jaminan sosial dan

kesehatan kepada masyarakat bisa menjadi sebuah tolak ukur dari pada keberlangsungan hidup berbangsa dan bernegara.

Pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan kota Manado seperti observasi awal yang dilakukan peneliti ditemui adanya sebuah hambatan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan adanya sebuah dinding pemisah antara pihak pemberi layanan dengan penerima layanan berupa pembatasan jumlah orang bahkan ditengah kondisi dunia secara umum dan Indonesia dalam hal ini masyarakat kota manado secara khusus yang sedang berperang menghadapi pandemi covid19 yang notabene menyering bukan hanya kesehatan tapi juga sampai pada tingkat sosial masyarakat. Sebenarnya kehadiran atau pemberian layanan berupa jaminan sosial dan kesehatan yang diselenggarakan oleh pihak BPJS bisa menjadi senjata untuk melawan pandemi covid19. [BPJS](#)

[Kesehatan](#) Cabang Manado, Provinsi Sulawesi Utara mengatakan pandemi COVID-19 saat ini ikut memengaruhi kewajiban peserta JKN-KIS membayar iuran. "Sampai dengan April, tunggakan peserta mandiri Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) di [BPJS](#) Kesehatan Cabang Manado mencapai Rp10 miliar," ujar Kepala BPJS Kesehatan Cabang Manado dr Merita Rondonuwu di Manado, Kamis 13 Mei 2021. tunggakan tersebut berasal dari 111.874 jiwa, dari total peserta mandiri lebih dari 200.000 jiwa.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik dan punya niat untuk melakukan rencana penelitian dengan mengangkat judul " Kualitas Pelayanan Publik di Badan penyelenggara

Jaminan Sosial Kesehatan Kota Manado".

Dari latar belakang diatas peneliti menemukan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu :

Bagaimana kualitas pelayanan dalam pemberian jaminan sosial kesehatan dari Badan Penyedia Jaminan Sosial di Kota Manado ?

Metode Penelitian

Peneliti dalam pelaksanaan penelitian menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk menganalisa bagaimana kualitas pelayanan publik di BPJS kota Manado. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam metode penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian. Dengan demikian dalam pengamatan dan pengkajian penelitian ini, peneliti mengamati dan mengkaji tentang kualitas pelayanan publik di BPJS kota Manado dan menggambarkan aspek-aspek yang berkaitan dengan permasalahan tersebut kemudian mencoba menganalisa untuk menemukan kebenaran praktis berdasarkan data yang ada dilapangan.

Penelitian ini akan dilaksanakan kota Manado terlebih khusus di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan kota Manado

Menurut Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47)

kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu :

1. Tangible (Berwujud)
2. Reliability (Kehandalan)
3. Responsiveness (Ketanggapan)
4. Assurance (Jaminan)
5. Empathy (Empati)

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa cara dimana menurut Sugiyono (2019:225) "teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), dan dokumentasi". Hal ini ditujukan untuk memperoleh data yang relevan dan sesuai dengan permasalahan yang ingin dipecahkan.

Hasil Dan Pembahasan

Tangible/Berwujud

Tangible/berwujud menurut beberapa ahli dalam penelitian ini adalah merupakan salah satu indikator untuk melihat kualitas pelayanan dari seseorang atau organisasi pemberi layanan. Pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan Kota Manado merupakan bagian daripada pelaksanaan birokrasi dalam suatu pekerjaan. Pelayanan di BPJS Kesehatan Kota Manado dibagi menjadi 2 bagian yaitu melalui Online dan Offline, pelayanan melalui online melalui Aplikasi JKN Mobile dan Melalui Pelayanan Administrasi melalui whatsapp (PANDAWA), pelayanan yang offline bisa langsung ke kantor BPJS Kesehatan Kota Manado dengan membawa kelengkapan berkas berupa KTP dan Kartu Keluarga. BPJS Kesehatan khususnya dalam hal ini yang ada di Kota Manado memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam mengakses jaminan kesehatan mulai dari saat datang ke kantor BPJS kota Manado yaitu dalam bentuk memberikan kenyamanan kepada pelanggan melalui informasi dan juga

ruang tunggu yang di peruntukan kepada pelanggan yang mempunyai urusan di kantor BPJS kesehatan kota manado. Pelayanan yang diberikan juga melalui antrian yang selalu di damping petugas kantor baik itu satpam ataupun karyawan di BPJS cabang kota manado.

Reliability/Kehandalan

Kehandalan dari pihak BPJS Kesehatan Kota Manado adalah kemampuan dari pada pegawai dalam memberikan pelayanan yang bermutu dan sesuai dengan Standar Operasional. Setiap pegawai yang ada di BPJS Kesehatan kota Manado mempunyai kemampuan yang bisa di unggulkan dalam memberikan layanan hal ini karena setiap pegawai yang ada telah melalui tahap seleksi sebelum menjadi pegawai. Seleksi ini juga menentukan atau menilai kemampuan setiap pegawai untuk bisa menjadi pegawai di BPJS kesehatan kota Manado agar supaya layanan yang diberikan mempunyai mutu dan kualitas sehingga setiap peserta bisa menerima layanan yang baik dari pegawai di BPJS kesehatan kota Manado. Keandalan pelayanan yang diberikan oleh BPJS kesehatan kota Manado

Responsiveness/Ketanggapan

Responsiveness atau ketanggapan merupakan daya tanggap dari pihak BPJS dalam merespon setiap keluhan dan permasalahan yang dihadapi oleh peserta BPJS dalam mengakses layanan di BPJS kesehatan kota manado. Ketanggapan dari pihak BPJS kota Manado selalu mengadirkan solusi dalam

Assurance/Jaminan

Jaminan pelayanan pelayanan yang diberikan oleh pihak BPJS kesehatan kota Manado melalui informasih yang diberikan yang selalu memberikan kepastian dan ketepatan dalam memberikan informasi kepada pelanggan atau pihak yang akan di layani. Ketepatan informasi inilah yang akan menentukan arah dan kejelasan dari pelayanan yang akan di terima di BPJS kesehatan kota Manado. Jaminan pelayanan yang diberikan oleh BPJS kesehatan kota Manado melalui ketetapan informasih waktu yang di berikan kepada pelanggan sehingga pelanggan meempunyai kejelasan waktu dalam mendapatkan akses layanan berupa keperluan akses jaminan kesehatan di BPJS kota Manado. Kejelasan layanan juga di tunjukan melalui pembayaran iuran BPJS kesehatan yang selalu searah dan sama dengan apa yang menjadi kebijakan pemerintah.

Empati/Empaty

Empati dalam pelayan public yang ada di BPJS kesehatan kota manado bisa di lihat melalui sikap pemberi layanan kepada pengguna layanan dengan sopan santun dan selalu menghargai setiap pengguna layanan tanpa adanya diskriminasi. BPJS Kesehatan kota Manado dalam meberikan layanan kepada masyarakat dengan professional dan bertindak sebagaimana mestinya sebagai pemberi layanan yang baik kepada masyarakat atau pelanggan. BPJS kesehatan kota Manado juga selalu mendahulukan setiap keperluan atau kepentingan dari pada pengguna layanan. BPJS kesehatan kota sebagai penyedia layanan memberikan pelayanan dengan sopan bisa dilihat melalui perilaku daripada setiap karyawan di BPJS kesehatan kota Manado yang meberikan layanan

dengan ramah dan selalu memberikan kenyamanan kepada pelanggan.

Kesimpulan Dan Saran

Wujud pelayanan di BPJS kesehatan kota Manado adalah berupa suatu bentuk pelayan yang diberikan kepada peserta. Untuk mengakses pelayanan di BPJS kesehatan Kota Manado bisa melalui dua cara yaitu secara online dan offline. Secara Online bisa melalui aplikasi mobile dan secara offline bisa datang langsung kantor BPJS Kesehatan kota Manado. Pelayanan yang di terimah dari pihak BPJS Kesehatan kota Manado sudah baik dan modern hanya saja dalam obat yang tidak terdaftar dalam jaminan harus dibeli sendiri dan untuk pasien yang terdaftar sebagai anggota BPJS harus membeli obat yang tidak terdaftar dalam obat BPJS.

Kehandalan pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan kota adalah merupakan kemampuan karyawan dalam memberikan layanan di BPJS kesehatan kota Manado. Hal ini juga dipengaruhi kualitas sumber daya manusia yang di miliki oleh BPJS kesehatan kota Manado.

Ketanggapan pelayanan yang ada di BPJS kesehatan kota Manado merupakan upaya untuk merespon setiap permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan BPJS dalam mengakses layanan.

Jaminan pelayanan yang ada di BPJS kesehatan bisa di lihat dari setiap informasi yang diberikan kepada masyarakat baik itu soal waktu maupun layanan lainnya, serta juga BPJS Kesehatan kota selalu berpatokan dengan setiap kebijakan yang dibuat pemerintah dalam hal iuran BPJS.

Empaty yang diberikan BPJS Kesehatan kota manado terhadap pengguna jasa layanan merupakan

bagian daripada standar operasional di BPJS kesehatan kota yaitu dengan keramahan dan kesopan dalam melayani pelanggan serta selalu mendahulukan keperluan dan kepentingan pengguna jasa layanan dan juga selalu profesional dengan adanya diskriminasi.

Disarankan kepada pihak BPJS kesehatan kota Manado untuk semua pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS diharapkan dapat menerima semua obat yang dibutuhkan oleh pasien BPJS, agar pasien tidak berulang kali berobat karena sudah mendapatkan obat paten untuk kesembuhan pasien peserta BPJS. Disarankan kepada BPJS kesehatan kota Manado agar memberikan tambahan karyawan dengan kualitas sumber daya manusia yang baik di kantor BPJS kesehatan mengingat pengguna layanan yang semakin banyak agar bisa lebih meningkatkan kehandalan dari pihak BPJS Kesehatan kota Manado.

Disarankan kepada pihak BPJS kesehatan kota Manado sebagai penyedia jasa layanan untuk memperluas area antrian pelanggan sehingga pelanggan yang mengkas layanan bisa mendapatkan kenyamanan. Disarankan kepada pihak BPJS Kesehatan kota Manado untuk selalu memberikan jaminan akan ketepatan informasi yang diberikan kepada masyarakat agar tercipta lingkungan yang berintegritas di BPJS kesehatan kota Manado dan selalu menjaga kepercayaan yang diberikan masyarakat.

Disarankan kepada pihak BPJS kesehatan kota Manado untuk lebih berempati dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan agar masyarakat lebih merasa nyaman dalam menggunakan jasa pelayanan

yang ada di BPJS kesehatan kota Manado.

Daftar Pustaka

- Barata, A. A. (2013). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Gapersz, V. (2011). *Total Quality Management (Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Jakarta: Penebar Swadaya.
- Gosal, T. (2017). PERAN PEMERINTAH KECAMATAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI (Suatu Studi di Kantor Kecamatan Bolangitang Barat Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *JURNAL EKSEKUTIF*, 1.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafinda Persada.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi aksara.
- Rachman, I. (2016). EFEKTIFITAS KERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM RANGKA PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN WORI KABUPATEN MINAHASA UTARA. *jurnal administrasi publik*, III.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Winarsi, R. &. (2018). *Manajemenn Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.